FINANCIAL SERVICES COMMISSION OF ONTARIO

STATEMENT OF PRIORITIES

June 2002

Introduction

Under section 11 of the *Financial Services Commission of Ontario (FSCO) Act*, FSCO is required to deliver to the Minister of Finance and publish by June 30th of each year a statement setting out its proposed priorities for the year ahead. This is FSCO's fifth Statement of Priorities. It outlines proposed Strategic Priorities, identifies the key challenges facing FSCO, highlights initiatives and notes recent progress on significant FSCO projects. It also identifies how progress on selected priorities will be measured.

FSCO is comprised of three key parts: the Commission or Board; the Financial Services Tribunal (Tribunal); and the Superintendent and staff. FSCO regulates insurance, pension plans, loan and trust companies, credit unions, caisses populaires, mortgage brokers and co-operative corporations in Ontario.

In May 2000, the Minister of Finance announced a proposal to merge FSCO with the Ontario Securities Commission (OSC) to regulate capital markets and financial services sectors in Ontario. The consolidated agency is intended to provide strong protection for consumers, investors and pension plan beneficiaries, implement timely regulatory responses to changing market structures and foster a competitive, healthy financial services industry in Ontario.

Request For Comment

On April 27, 2002, FSCO posted a *Request for Comment* on the Statement of Priorities on its website and published a notice in the Ontario Gazette. There were 27 written submissions to the statement from across the regulated sectors. The submissions provide us with a wide range of suggested activities stemming from the strategic priorities.

Many of the activities mentioned in the comment letters fall within FSCO's scope of responsibility, while additional activities cited in the letters are the responsibility of other organizations.

This statement highlights FSCO's four strategic priorities as well as key initiatives for the next twelve months. It is not designed to describe the numerous activities that FSCO will undertake to support these priorities. Nevertheless, FSCO will be undertaking, either by itself, or in cooperation with others, many of the activities mentioned in the comment letters.

Each of the priorities is significant for FSCO and as a result, they are not ranked in any particular order.

Our Mission We are committed to being a vigilant, fair minded and forward looking regulatory agency with a constructive and responsive presence in Ontario's financial services marketplace.

Our Mandate To protect the public interest and enhance public confidence in the regulated sectors, FSCO provides regulatory services that protect consumers and support a healthy and competitive financial services industry.

Key Challenges

Over the next year, FSCO will focus on a number of key challenges precipitated by the rapidly changing financial services sector.

- **Convergence**
  As the various financial services sectors converge, some financial institutions are developing products and services that cross traditional sectoral boundaries and are becoming almost indistinguishable. However, since the regulatory framework is still largely based on the traditional four financial sector pillars - banks, trust companies, insurers and securities firms - similar products providing similar services may receive different regulatory treatment.

  The challenge is to move forward with regulatory harmonization across sectors and across jurisdictions. Harmonization will contribute to eliminating both duplication and overlap in the regulation of financial products.

- **The Consumer**
  Today's consumer has access to resources and information that were, until a short while ago, limited to the financial services professional. Combined with a significant demographic change as the baby boom generation ages, the financial marketplace is evolving. Consumers increasingly seek wealth management services in addition to traditional financial products. Consumers also want assurances that the person they turn to for increasingly complex financial advice is both competent and knowledgeable.

  The challenge is to meet the expectations of the modern consumer by providing relevant consumer protections while ensuring a healthy market environment in a rapidly changing financial services market.

- **A Balanced Approach**
  Sustaining public confidence in the regulated sectors is an ongoing key objective for FSCO. This confidence rests on FSCO's ability to ensure high standards of consumer protection while maintaining a dynamic and competitive financial services marketplace, and at the same time taking into account the interests of the regulated industries.

  The challenge is to provide a fair and balanced regulatory approach, one that strengthens consumer protection while being flexible enough to foster competition and innovation in the regulated sectors.

- **New Distribution Channels**
  Today, financial products are marketed not only face-to-face but also electronically on the Internet, through direct mail and over the telephone. Financial services providers are not only marketing products like insurance and mortgages on-line, but are also dealing with their suppliers and partners electronically. With on-line business-to-business transactions a fact of life in the 21st century marketplace, the financial services industry expects regulators to be capable of dealing with stakeholders electronically.

  The challenge is to provide market professionals and consumers in the regulated sectors with access to enhanced electronic communications regarding FSCO's core activities.

What this means for FSCO

FSCO continues to focus on fostering fair, efficient and effective financial services where consumers are protected and the marketplace thrives. FSCO has established a multi-year strategic plan; the goals contained in this Statement of Priorities are consistent with the focus of that plan.

FSCO's strategic priorities and associated key initiatives, reflect an achievable, realistic and ongoing commitment to our regulatory responsibilities. Specific FSCO activities will support both the stated priorities and the key initiatives, however, they will not be listed in this document.

We believe that our stakeholders are better served if the discussion on our priorities focuses on achievable outcomes rather than on details surrounding FSCO activities. In the past, we have found that concentrating on the specific activities associated with a particular priority has detracted from the goal of this document, which is to clearly identify what we expect to achieve in the next twelve months.

FSCO has also developed a number of methods for communicating the details of our activities to our stakeholders. These include a website (www.fsco.gov.on.ca) and sector bulletins. FSCO has also initiated a comprehensive network of committees and advisory groups with the regulated sectors.

In the coming year, we will demonstrate our commitment to sustain public confidence in the regulated sectors through our ongoing support for the following programs and initiatives. The list is not in a particular order:

- ❑ Improve the Efficiency and Effectiveness of the Regulatory Framework
- ❑ Promote a Coordinated National Approach to Regulatory Issues and Maintain Confidence in the Regulated Sectors
- ❑ Promote and Vigorously Enforce Compliance
- ❑ Deliver a High Standard of Customer Service through Enhanced E-Communication

Our Strategic Priorities

1. Improve the Efficiency and Effectiveness of the Regulatory Framework

We will undertake the following key initiatives towards achieving this outcome:

- In cooperation with the Ministry of Finance and interested stakeholder groups, FSCO will:
  - ♦ continue to develop proposed changes to the auto insurance system;
  - ♦ support Government amendments to the *Insurance Act* that establish the role of the appointed actuary, and develop a flexible prudent portfolio investment approach for insurers;
  - ♦ implement new legislative requirements for surplus distribution and flexible pension plans, and new government policies resulting from the 2001 consultation on surplus distribution;
  - ♦ make proposals to modernize the regulatory framework for mortgage brokers;
  - ♦ implement a regulatory regime for viatical settlements once the Government proclaims regulations; and

- respond to plans by the credit union system to become more efficient on a national basis; and review Ontario's liquidity requirements for credit unions.

- Enhance the Designated Assessment Centre (DAC) electronic reporting system to support DAC monitoring and quality assurance initiatives.

We will measure success in achieving this outcome by the following:

- Changes to the automobile insurance system will ensure that it is fair, balanced and cost effective.

- Application decisions will be completed within the time lines set out in legislation/regulation or FSCO policy.

2. Promote a Coordinated National Approach to Regulatory Issues and Maintain Confidence in the Regulated Sectors

We will undertake the following key initiatives towards achieving this outcome:

- Work with the Ministry of Finance and the Ontario Securities Commission on the creation of the Ontario Financial Services Commission which will be responsible for regulating the financial services sector in Ontario.

- Provide leadership in coordinating the development of harmonized solutions to financial services regulatory issues through participation in the Joint Forum of Financial Market Regulators. The Joint Forum is comprised of the Canadian Association of Pension Supervisory Authorities (CAPSA), the Canadian Council of Insurance Regulators (CCIR) and the Canadian Securities Administrators (CSA). The key initiatives in which FSCO will play a significant role through the Joint Forum are:

  - enhancing and harmonizing product disclosure in the regulated sectors;

  - advancing intermediary proficiency and licensing initiatives;

  - proceeding with developing disclosure guidelines for capital accumulation plans;

  - harmonizing the regulations for individual variable insurance contracts and mutual funds;

- overseeing the industry's establishment of the National Financial Services OmbudsNetwork, an integrated, one-stop dispute resolution service for all financial services consumers; and

- establishing a Joint Forum project office.

- Provide leadership in the coordination of regulatory issues in the insurance and pension sectors through participation in CCIR and CAPSA. Key initiatives in which FSCO will play a significant role, through CAPSA and CCIR, include:

CCIR:

- surveying insurance companies to assess current and future use of e-commerce, to support increased e-commerce delivery;

- enhancing intermediary proficiency through increased entry-level requirements for life insurance agents, and develop a policy governing the consideration of special licensing requirements;

- harmonizing changes to insurance companies financial reporting requirements;

CAPSA:

- developing a new agreement to enhance the regulation of multi-jurisdictional pension plans;

- supporting the development of a proposal for a model pension law;

- supporting the development of pension governance guidelines for implementation across Canada; and

- addressing regulatory issues related to pension investment rules.

We will measure success in achieving this outcome by the following:

- Regulatory duplication and conflicts across sectors and jurisdictions will be reduced.

3. Promote and Vigorously Enforce Compliance

We will undertake the following key initiatives towards achieving this outcome:

- conduct Phase Two of the Life Insurance Company Market Conduct audit;
- develop a Market Conduct self-assessment questionnaire for property and casualty insurers for use in future audits; and
- apply a risk-based approach to the Pension Plan Examination Program.

We will measure success in achieving this outcome by the following:

- Regulation of FSCO's sectors will promote a healthy financial services industry.
- Regulated sector participants will find that monitoring and enforcement activities are consistent and fair.

4. *Deliver a High Standard of Customer Service through Enhanced E-Communication*

We will undertake the following key initiatives towards achieving this outcome:

- improve the FSCO website to enhance access;
- launch Phase Two of the internet licensing system for new life insurance agents via FSCO's Internet Application System;
- review all FSCO forms to ensure they are easily accessible and work towards e-filing of all forms;
- introduce a web-based version of the Dispute Resolution Practice Code; and
- launch an electronic filing system for automobile insurance rate applications, underwriting rules, rate manuals and forms.

We will measure success in achieving this outcome by the following:

- Consumers and stakeholders will be able to conduct more business with FSCO through the Internet for these activities.

FSCO Funding

Under Section 25 of the *Financial Services Commission of Ontario Act,* 1997, the Lieutenant Governor-in-Council may assess all entities that form part of a regulated sector with respect to all expenses and expenditures that the Ministry, the Commission and the Tribunal have incurred. The Minister of Finance is also authorized to establish fees with respect to these regulated sectors for services provided by FSCO.

FSCO collects fees from the regulated sectors [e.g. pension plans and mortgage brokers]. Currently, assessments are made with respect to three of the sectors regulated by FSCO, insurance; credit union/caisses populaires; and loan and trust.
In determining the administration of the funding system, FSCO has established that it will:

- be fair;
- reflect the use of FSCO resources;
- enable reasonable predictability of regulatory costs;
- be simple to administer; and
- be flexible and easily modified.

FSCO has also made a commitment to the following principles in carrying out its funding system:

- revenues will not exceed forecasted expenditures for each sector;
- disruption will be minimized and changes will take into account the effect of fees on the marketplace;
- FSCO will be accountable to its stakeholders for the efficiency and quality of the services delivered; and
- affected sectors will be fully consulted.

2002 Financial Outlook

FSCO is forecasting two workload-based financial pressures in 2002-2003. One pressure arises from the biennial cycle for life agent licensing (this year, agent renewals will be double last year's levels). The second pressure pertains to a general increase in the level of applications for dispute resolution services. Life agent licensing and dispute resolution services are both fee generating activities so increased levels of activities will be covered by increased revenues.

Statement of Priorities – 2001
Report on Key Initiatives

- Introduced **Phase I of the Internet Licensing System, for agents to renew their licenses over the Internet**. The system allows Ontario's 26,000 life insurance agents to renew their Level II agent licenses, or upgrade their qualifications from a Level I to a Level II license over the Internet 24 hours a day, 7 days a week, in just minutes.

- Updated the **"Respond to Market"** filing system for approval of automobile insurance rates.

- Authorized the use of a **standardized paper billing form** for health care providers to bill auto insurers directly for medical and rehabilitation services.

- Launched a web-based, password protected **Dispute Resolution Case Directory** that provides automobile insurance companies with up-to-date information on the status of their active mediation, arbitration and appeal files.

- Introduced a new version of the **Dispute Resolution Practice Code**; to reflect amendments to the *Statutory Powers Procedure Act*, recommendations from stakeholders and the George Adams Report.

- Finalized guidelines through CAPSA for **electronic communication in the pension industry.**

- Established criteria for an expedited process to **wind up defined contribution pension plans.**

- Developed and implemented a computerized system to support a **risk-based approach to monitoring the funding of defined benefit pension plans**.

- Initiated the Pension Plan Examination Program to evaluate registered pension plan compliance and governance.

- **Developed regulation amendments on deductibility** of Canada Pension Plan disability payments and other prescribed payments from the Statutory Accident Benefits (SAB) and amended procedures for settlement of SAB claims.

- Completed the **2001 Market Conduct Audit** for life insurance companies.

- Concluded an agreement with the Office of the Superintendent of Financial Institutions to **alternate examinations of Credit Union Central of Ontario,** and rely on each other's work in alternate years.

- Reviewed the ***Mortgage Brokers Act*** as per the *Red Tape Reduction Act, 1999*. The Superintendent's report was submitted to the Minster of Finance.

The Financial Services Tribunal

The Financial Services Tribunal is an independent, adjudicative body composed of nine to 15 members (currently 13), including the Chair and two Vice-Chairs of the Commission. The Tribunal has exclusive jurisdiction to exercise the powers conferred under the *Financial Services Commission of Ontario Act, 1997* and other *Acts* that confer powers on or assign duties to the Tribunal. It also has exclusive jurisdiction to determine all questions of fact or law that arise in any proceeding before it. As well, the Tribunal has authority to make rules for the practice and procedure to be observed in a proceeding before it; and to order a party to a proceeding before it to pay the costs of another party or the Tribunal's costs of the proceeding.

For the year ahead the Financial Services Tribunal has identified the following priorities:

- complete the review and revisions to the FST's Interim Rules of Practice and Procedure;

- review and revise where necessary the forms and practice directions for applications and reconsideration of financial hardship matters;

- develop a code of conduct and guidelines relating to conflict of interest affecting Tribunal members;

- review and update the FST hearing manual; and

- continue to develop FST performance and service standards.

Conclusion

This statement has outlined FSCO's proposed Strategic Priorities for the coming year. We look forward to working with our many stakeholders to achieve our objectives and thereby sustain a fair, efficient and effective financial services marketplace where consumers are protected and competition thrives.

Philip Howell
Chief Executive Officer
Financial Services Commission
of Ontario
Superintendent of Financial Services
(Acting)

Martha Milczynski
Chair
Financial Services Commission
Of Ontario
Chair
Financial Services Tribunal

COMMISSION DES SERVICES FINANCIERS DE L'ONTARIO

ÉNONCÉ DES PRIORITÉS

Juin 2002

Introduction

En vertu de l'article 11 de la *Loi de 1997 sur la Commission des services financiers de l'Ontario*, la Commission des services financiers de l'Ontario (CSFO) est tenue de présenter au ministre des Finances et de publier, au plus tard le 30 juin de chaque année, un énoncé des priorités qu'elle se propose de suivre pendant l'exercice financier suivant. Le présent document constitue le cinquième énoncé des priorités de la CSFO. Il décrit les priorités d'ordre stratégique, identifie les principaux défis qui se posent à la CSFO, souligne les initiatives prévues pour l'exercice à venir et fait état des récents progrès réalisés dans le cadre des projets importants. Il établit également de quelle manière on prévoit mesurer les progrès réalisés dans le cas de priorités désignées.

Trois éléments principaux composent la CSFO : le Conseil, le Tribunal des services financiers (TSF) et le surintendant et son équipe. La CSFO réglemente les assurances, les régimes de retraite, les sociétés de prêt et de fiducie, les *credit unions*, les caisses populaires, les courtiers en prêts hypothécaires et les coopératives de l'Ontario.

En mai 2000, le ministre des Finances a annoncé sa proposition de fusionner la CSFO avec la Commission des valeurs mobilières de l'Ontario (CVMO) dans le but de réglementer les secteurs des marchés et des services financiers de l'Ontario. L'objectif de l'organisme consolidé est de veiller à la bonne protection des consommateurs, des investisseurs et des bénéficiaires de régimes de retraite, de mettre en application des mesures réglementaires opportunes face aux structures de marché changeantes, et de favoriser un secteur des services financiers concurrentiel et prospère en Ontario.

Demande de commentaires

Le 27 avril 2002, la CSFO a affiché, sur son site Web, une *Demande de commentaires* concernant l'Énoncé des priorités; elle a également publié un avis à cet effet dans la Gazette de l'Ontario. Elle a reçu 27 soumissions écrites provenant des secteurs réglementés. Ces soumissions nous procurent un grand nombre de suggestions d'activités découlant des priorités stratégiques.

Un grand nombre des activités décrites dans les lettres d'observations sont du ressort de la CSFO; tandis que des activités supplémentaires citées dans les lettres sont de la responsabilité d'autres organismes.

Cette déclaration met en évidence les quatre priorités stratégiques et les initiatives clés de la CSFO pour les 12 prochains mois. Elle n'a pas été conçue pour décrire les nombreuses activités que la CSFO entreprendra pour appuyer ces priorités. Quoi qu'il en soit, la CSFO entreprendra, seule ou en collaboration avec d'autres organismes, un grand nombre des activités mentionnées dans les lettres d'observations.

Chacune des priorités de la CSFO est importante pour la CSFO et, par conséquent, ces priorités ne sont pas présentées dans un ordre particulier.

Notre mission La CSFO s'engage à demeurer un organisme de réglementation vigilant, équitable et proactif et à adopter une approche constructive et réceptive à l'égard du marché des services financiers de l'Ontario.

Notre mandat Afin de protéger l'intérêt public et d'accroître la confiance du public dans les secteurs réglementés, la CSFO fournit des services financiers sain et concurrentiel.

Principaux défis

Tout au long du prochain exercice financier, la CSFO concentrera ses efforts à relever les nombreux défis lancés par le secteur en évolution rapide des services financiers.

- **La convergence**
  Alors que les différents secteurs de services financiers convergent, certaines institutions financières proposent des produits et services qui débordent des frontières sectorielles traditionnelles et qui deviennent de plus en plus difficiles à distinguer les uns des autres. Toutefois, puisque le cadre réglementaire repose encore largement sur les quatre piliers traditionnels des secteurs financiers, c'est-à-dire, les banques, les sociétés de fiducie, les compagnies d'assurance et les courtiers en valeurs mobilières, des produits similaires, présentant des attributs semblables, pourraient faire l'objet d'une réglementation différente.

  Le défi réside dans la poursuite de l'harmonisation réglementaire de tous les secteurs et compétences. L'harmonisation permettra d'éliminer à la fois les recoupements et les chevauchements dans la réglementation des produits financiers.

- **Le consommateur**
  De nos jours, le consommateur a accès à des ressources et à des renseignements qui, il n'y a pas si longtemps, étaient réservés aux professionnels des services financiers. Le marché financier évolue, conjointement avec des changements démographiques importants alors que la génération des *baby boomers* avance en âge. Le consommateur recherche de plus en plus des services de gestion des avoirs en plus des produits financiers traditionnels. Il veut également obtenir l'assurance que la personne vers laquelle il se tourne pour obtenir des conseils de plus en plus poussés en matière de finance est compétente et bien informée. Notre défi est de répondre aux attentes du consommateur moderne en lui fournissant une protection adéquate tout en lui garantissant un environnement sain dans un marché des services financiers qui évolue rapidement.

- **Une approche équilibrée**
  Un des principaux objectifs poursuivis par la CSFO est le maintien de la confiance du public dans les secteurs réglementés. Cette confiance est tributaire de la capacité de la CSFO à garantir des normes élevées de protection des consommateurs sans saper le maintien d'un marché des services financiers dynamique et concurrentiel, tout en tenant compte des intérêts des secteurs réglementés.

  Notre défi est d'adopter une approche réglementaire équitable et équilibrée qui renforce la protection des consommateurs tout en demeurant suffisamment souple pour favoriser la concurrence et l'innovation dans les secteurs réglementés.

- **Nouveaux canaux de distribution**
  De nos jours, les produits financiers sont commercialisés non seulement en personne, mais par Internet, par publipostage direct et par téléphone. Les fournisseurs de services financiers ne commercialisent pas en ligne des produits tels les assurances ou les hypothèques seulement, ils traitent également avec leurs fournisseurs et partenaires par voie électronique. Les transactions interentreprises en ligne étant monnaie courante au 21e siècle, le secteur des services financiers s'attend à ce que les autorités de réglementation soient en mesure de traiter par voie électronique avec les intervenants.

Notre défi est de fournir aux professionnels et aux consommateurs des secteurs réglementés l'accès à des échanges électroniques améliorés en ce qui a trait aux activités centrales de la CSFO.

Enjeux pour la CSFO

La CSFO continue de favoriser des services financiers équitables, efficaces et efficients dans un environnement qui protège les consommateurs et qui contribue à la prospérité du marché. La CSFO a élaboré un plan stratégique pluriannuel vers lequel les objectifs contenus dans l'Énoncé des priorités convergent.

Les priorités stratégiques et les initiatives clés correspondantes de la CSFO représentent un engagement réalisable, réaliste et continu envers ses responsabilités de réglementation. Des activités spécifiques de la CSFO viendront appuyer à la fois les priorités formulées et les initiatives clés. Toutefois, elles ne seront pas énumérées dans le présent document.

Nous croyons que nos intervenants seront mieux servis si la discussion sur nos priorités porte sur des résultats réalisables plutôt que sur des détails concernant les activités de la CSFO. Par le passé, nous avons trouvé que le fait de se concentrer sur des activités spécifiques associées à une priorité particulière nous détournait de l'objectif du présent document, qui est d'identifier clairement ce que nous prévoyons accomplir au cours des douze prochains mois.

La CSFO a élaboré de nombreux moyens de communiquer les détails de ses activités à ses intervenants. Parmi ces moyens, on compte le site Web de la CSFO (www.fsco.gov.on.ca) et des bulletins sectoriels. La CSFO a également mis sur pied un vaste réseau de comités et de conseils consultatifs avec les secteurs réglementés.

Au cours de l'année qui vient, nous démontrerons notre engagement à soutenir la confiance du public dans les secteurs réglementés par le biais du soutien continu que nous apportons dans les programmes et initiatives suivants. La liste ne suit pas un ordre particulier :

- ❑ Améliorer l'efficacité et l'efficience du cadre de réglementation.
- ❑ Promouvoir une approche nationale coordonnée aux questions de réglementation et préserver la confiance dans les secteurs réglementés.
- ❑ Promouvoir les règlements et les faire respecter de façon vigoureuse.
- ❑ Offrir un service à la clientèle de premier ordre par l'intermédiaire de communications électroniques améliorées.

Priorités stratégiques de la CSFO

1. Améliorer l'efficacité et l'efficience du cadre réglementaire

Afin d'atteindre cet objectif, la CSFO s'engage à entreprendre les initiatives suivantes :

- Conjointement avec le ministère des Finances et des groupes d'intervenants intéressés, la CSFO :
  - ♦ continuera l'élaboration des modifications à apporter au système de l'assurance-automobile;
  - ♦ appuiera les amendements prescrits par le Gouvernement à l'égard de la *Loi sur les assurances* qui définissent le rôle de l'actuaire nommé, et mettra en place une approche d'investissement de portefeuille à la fois souple et avisée pour les assureurs;

- ♦ mettra en application de nouvelles exigences législatives à l'égard de la distribution des surplus et des régimes de retraite souples de nouvelles politiques gouvernementales qui résultent de la consultation de 2001 sur la distribution des surplus;

- ♦ déposera des propositions visant la modernisation du cadre réglementaire à l'égard des courtiers en prêts hypothécaires;

- ♦ mettra en application un régime réglementaire pour les escomptes de police d'assurance-vie une fois les règlements promulgués par le Gouvernement; et

- ♦ réagira aux plans du système des credit unions de devenir plus efficace sur le plan national et réexaminer les besoins de liquidités de l'Ontario en ce qui concerne les credit unions.

- ▸ Améliorera le système d'information électronique du centre d'évaluation désigné afin d'appuyer les activités de suivi et de contrôle de la qualité du centre.

L'atteinte de ces objectifs sera mesurée ainsi :

- ! les modifications apportées au système de l'assurance-automobile en garantiront l'équité, l'équilibre et la rentabilité;

- ! les décisions d'application seront achevées dans les délais prescrits par la législation, la réglementation ou la politique de la CSFO.

2. Promouvoir une approche nationale coordonnée aux questions réglementaires et maintenir la confiance dans les secteurs réglementés.

Afin d'atteindre cet objectif, la CSFO s'engage à entreprendre les initiatives suivantes :

- ▸ Travailler de concert avec le ministère des Finances et la Commission des valeurs mobilières de l'Ontario (CVMO) à la création de la Commission des services financiers de l'Ontario à qui incombera la responsabilité de réglementer le secteur des services financiers de la province.

- Assumer la direction dans l'élaboration de solutions harmonisées aux problèmes réglementaires des services financiers en prenant part au Forum conjoint des autorités de réglementation du marché financier. Le Forum conjoint est composé de l'Association canadienne des organismes de contrôle des régimes de retraite (ACOCRR), du Conseil canadien des responsables de la réglementation d'assurance (CCRRA) et des Autorités canadiennes en valeurs mobilières (ACVM). Les initiatives principales dans lesquelles la CFSO jouera un rôle de premier plan par le biais du Forum conjoint sont les suivantes :

    - ♦ l'accroissement et l'harmonisation de la divulgation des produits dans les secteurs réglementés;
    - ♦ l'avancement des compétences intermédiaires et des initiatives d'octroi des permis;
    - ♦ la procédure en matière de divulgation des lignes directrices pour les régimes de capitalisation;
    - ♦ l'harmonisation de la réglementation des contrats d'assurance individuels variables et des fonds communs de placement;
    - ♦ la surveillance de la création d'un poste d'Ombudsman des services financiers nationaux, soit un service intégré de résolution des différends à guichet unique qui soit accessible à tous les consommateurs de services financiers;
    - ♦ la création d'un bureau pour le projet de Forum commun.

- Assumer la direction dans la coordination des questions réglementaires dans les secteurs des assurances et des régimes de retraite par une participation au CCRRA et à l'ACOCRR. Les principales initiatives dans lesquelles la CSFO jouera un rôle prépondérant, par le biais de l'ACOCRR et du CCRRA, sont les suivantes :

  CCRRA :

    - ♦ le sondage des compagnies d'assurance dans le but d'évaluer l'utilisation présente et future du commerce électronique, afin d'encourager l'accroissement des transmissions favorisant le commerce électronique;

- l'accroissement de la compétence intermédiaire par le biais d'exigences à l'entrée pour les agents d'assurance-vie et l'élaboration d'une politique tenant compte de la considération de normes spéciales quant à la délivrance de permis;

- l'harmonisation des modifications apportées aux exigences relatives à la communication de l'information financière des compagnies d'assurance.

ACOCRR :

- Élaborer un nouvel accord en vue d'accroître la réglementation des régimes de retraite touchant plusieurs compétences;

- Soutenir l'élaboration de la proposition d'un modèle de loi sur les régimes de retraite;

- Soutenir le développement des lignes directrices de la régie des régimes de retraite en vue de leur implantation à travers le Canada;

- Répondre aux questions réglementaires relativement aux règles applicables aux investissements dans les régimes de retraite.

Nous mesurerons l'atteinte de ces résultats par :

- Une réduction des conflits et des recoupements réglementaires de tous les secteurs et compétences.

3. Promouvoir la conformité et insister énergiquement sur son application

Afin d'atteindre cet objectif, la CSFO s'engage à entreprendre les initiatives suivantes :

- lancer la deuxième partie de la vérification des pratiques commerciales des compagnies d'assurance-vie;

- élaborer un questionnaire d'auto-évaluation des pratiques commerciales pour les compagnies d'assurance de biens et de dommages pour utilisation lors de vérifications ultérieures;

- appliquer une approche basée sur le risque au programme d'évaluation des régimes de retraite.

L'atteinte de ces objectifs sera mesurée ainsi :

- la réglementation des secteurs de la CSFO favorisera un secteur des services financiers sain;
- les participants des secteurs réglementés seront d'avis que les activités de surveillance et de mise en application sont conséquentes et équitables.

4. Fournir des normes élevées de service à la clientèle grâce à l'amélioration des communications électroniques

Afin d'atteindre cet objectif, la CSFO s'engage à entreprendre les initiatives suivantes :

- améliorer le site Web de la CSFO afin d'en faciliter l'accès;
- lancer la deuxième partie du système d'octroi de permis par Internet pour les nouveaux agents d'assurance-vie en ligne par l'entremise du Système de traitement des demandes par internet;
- réviser tous les formulaires de la CSFO afin de s'assurer qu'ils sont facilement accessibles, et mettre sur pied un système de classement électronique;
- lancer une version électronique du *Code pratique pour le règlement des différends*;
- lancer un système de classement électronique pour l'application des tarifs d'assurance-automobile, des règles de sélection des risques, des manuels des tarifs et des formulaires;
- mettre sur pied un moteur de recherche sur le site Web de la CSFO dans le but d'aider les intervenants à trouver le Centre d'évaluation désigné (CED) le plus près.

L'atteinte de ces objectifs sera mesurée ainsi :

- les consommateurs et les intervenants seront en mesure d'effectuer davantage de transactions avec la CSFO par le biais d'Internet.

Le financement de la CSFO

En vertu de l'article 25 de la *Loi de 1997 sur la Commission des services financiers de l'Ontario*, le lieutenant-gouverneur en conseil peut imposer à toutes les entités qui font partie d'un secteur réglementé une cotisation relativement aux frais et dépenses que le ministère, la Commission ou le Tribunal auront engagés. Le ministre des Finance a également le pouvoir de déterminer le montant des cotisations à être remboursées par les secteurs réglementés pour les services fournis par la CSFO.

La CSFO perçoit les cotisations auprès des secteurs réglementés [c'est-à-dire, pour les régimes de retraite et les courtiers en hypothèques]. Présentement, les cotisations sont établies en tenant compte de trois des secteurs réglementés par la CSFO soit ceux des assurances, des *credit unions*, des caisses populaires et des sociétés de prêt et de fiducie.

Dans l'établissement de l'administration des mécanismes de financement, la CSFO a établi qu'elle :

- serait équitable;
- refléterait l'utilisation des ressources de la CSFO;
- permettrait une prévisibilité raisonnable des frais réglementaires;
- serait simple à gérer; et
- serait souple et facile à modifier.

La CSFO s'est également engagée à respecter les principes suivants en mettant sur pied ses mécanismes de financement :

- les revenus ne doivent pas excéder les dépenses prévues pour chaque secteur;
- les coupures seront minimales et les modifications tiendront compte de l'effet des cotisations sur le marché;
- la CSFO sera redevable auprès des intervenants pour l'efficience et la qualité des services rendus; et
- les secteurs touchés seront pleinement consultés.

Portrait financier de l'exercice 2002

La CSFO prévoit deux vagues de pression financière fondées sur la charge de travail en 2002-2003. Une vague provient du cycle bisannuel de l'octroi des permis d'agent d'assurance-vie (au cours de la présente année, les renouvellements de permis d'agents représenteront le double des niveaux de l'année dernière). La deuxième vague est attribuable à une augmentation générale des niveaux de demandes pour des services de règlement de litiges. L'octroi des permis d'agent d'assurance-vie et les services de règlement des litiges constituent tous les deux des activités générant des honoraires de sorte que des niveaux accrus d'activités seront couverts par des revenus supérieurs.

Énoncé des priorités – 2001
Rapport sur les initiatives principales

- Lancement de **la Phase I du système d'inscription par Internet, qui permet aux agents de renouveler leur permis**. Ce système permet aux 26 000 agents d'assurance-vie de l'Ontario de renouveler leur permis d'agent de Niveau II, ou de passer du Niveau I au Niveau II en utilisant Internet, 24 heures par jour, sept jours par semaine, en seulement quelques minutes.

- Mise à jour du système de classement « **Respond to Market** » pour l'approbation des tarifs d'assurance-automobile.

- L'utilisation prescrite d'un **formulaire de facturation normalisé imprimé** pour les fournisseurs de soins de santé qui permet de facturer directement les assureurs automobile pour les services médicaux et de réadaptation fournis.

- Lancement du **répertoire des cas de règlement de différends,** électronique et protégé par un mot de passe, et qui fournit aux compagnies d'assurance-automobile des renseignements à jour sur le statut de leurs dossiers de médiation, d'arbitrage et d'appel en cours.

- Lancement de la nouvelle version du **Code de pratique pour le règlement des différends**; qui reflète les amendements à la *Loi sur l'exercice des compétences légales*, les recommandations des intervenants et le rapport de l'Honorable George Adams.

- Finaliser les lignes directrices par l'entremise de l'ACOCRR pour les **communications électroniques dans le secteur des régimes de retraite**.

- Établissement de critères pour **l'obtention d'un processus accéléré des régimes de retraite à cotisation déterminée**.

- Mise sur pied et implantation d'un système informatique dans le but de soutenir **un mécanisme de surveillance du financement des régimes de retraite définis basé sur le risque.**

- Amorce d'un plan d'évaluation des régimes de retraite dans le but d'en évaluer la conformité et la régie.

- **Création d'amendements à la réglementation des franchises à l'égard du versement des primes d'invalidité en vertu du régime de retraite** du Canada et des autres primes prévues par l'Annexe sur les indemnités d'accident légales, et amendement de la procédure de règlement des réclamations.

- Terminer **la vérification des pratiques commerciales pour les compagnies d'assurance-vie en 2001.**

- Conclusion d'une entente avec le Bureau du surintendant des institutions financières dans le but **d'alterner l'examen de la *Credit Union Central of Ontario*** et de pouvoir compter sur le travail de l'autre partie une année sur deux.

- Révision de **la *Loi sur les courtiers en hypothèques*** conformément à la *Loi de 1999 visant à réduire les formalités administratives*. Le rapport du surintendant a été remis au ministre des Finances.

Le Tribunal des services financiers

Le Tribunal des services financiers est un organisme d'arbitrage indépendant composé de 9 à 15 membres (il y en a présentement 13), y compris un président et deux vice-présidents. Le Tribunal détient la compétence exclusive d'exercer les pouvoirs que lui confère la *Loi de 1997 sur la Commission des services financiers de l'Ontario* ainsi que les pouvoirs et les fonctions que lui confèrent d'autres lois. Il a également la compétence exclusive de régler toutes les questions de droit ou de fait soulevées au cours des instances. De plus, le Tribunal a le pouvoir d'établir les règles de pratique et de procédure à respecter au cours des instances et d'ordonner à une partie de rembourser les frais engagés par une autre partie ou par le Tribunal au cours d'une instance.

Le Tribunal a établi les priorités suivantes pour l'exercice financier 2002-2003 :

- terminer l'examen et la révision des règles de pratique et de procédure par intérim du TSF;

- examiner et réviser, s'il y a lieu, les formulaires et les directives de pratique pour l'application et la remise en cause des difficultés financières;
- élaborer un code d'éthique et des lignes directrices relativement aux conflits d'intérêt touchant les membres du Tribunal;
- examiner et mettre à jour le manuel des audiences du TSF;
- poursuivre l'élaboration des normes de rendement et de service du TSF.

Conclusion

Sont énoncées dans le présent document les priorités stratégiques de la CSFO pour l'exercice à venir. Nous nous réjouissons à la perspective de collaborer avec l'industrie, les consommateurs et les autres intervenants du domaine à la poursuite de nos objectifs, et de favoriser ainsi un marché équitable, efficient et efficace des services financiers, marqué par une concurrence saine et une bonne protection des consommateurs.

Philip Howell
Directeur générale
Commission des services financiers de l'Ontario
Surintendant intérimaire des services financiers

Martha Milczynski
Présidente
Commission des services financiers de l'Ontario
Présidente
Tribunal des services financiers